



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

Gabinete

Botucatu, 11 de junho de 2022.

Exmo. Sr.

RODRIGO RODRIGUES (PALHINHA)

DD. Presidente da Câmara Municipal

Botucatu-SP

Paulo Sérgio Alves, Ouvidor geral, vem perante Vossa Excelência, em resposta ao respeitável Requerimento de nº 332, aprovado em Sessão Ordinária de 23 de maio de 2022, de autoria do senhor Vereador Silvio, através do qual solicita “realizar estudos para implantar no Balcão da Cidadania um protocolo de prazo para as respostas e criar um procedimento de realização pela prioridade do tema previamente definido pela prefeitura”.

O Balcão da Cidadania foi inaugurado em 16 de abril de 2013, é um braço da Ouvidoria Municipal criada através da LC nº 581 de 03 de março de 2009.

Possui estrutura física e de pessoal onde os atendentes no ato do atendimento identificam o motivo da chamada e classificam como serviço de Balcão ou Ouvidoria.

O objetivo do Balcão da Cidadania é encaminhar as solicitações dos munícipes para as Secretarias Municipais, Gabinete do Prefeito e outros Órgãos, orientando os prazos de execução dos serviços e posteriormente, encaminhando o resultado final ao solicitante; elaborar relatórios quantitativos e qualitativos dos serviços solicitados, bem como de seu resultado final.

Concordamos que todos os serviços podem ser melhorados e estamos acolhendo vossas sugestões no intuito da melhora do serviço.



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

Gabinete

A celeridade nas soluções das solicitações via balcão dependem exclusivamente das secretarias municipais, bem como estabelecer a prioridade, urgência, análise de gravidade e tendência, sendo assim estamos encaminhando o requerimento para todos os Gestores municipais para conhecimento reforçando nosso papel na intermediação entre o povo e a Administração Pública, tentando buscar soluções de um lado e de outro.

Como anteriormente relatado, as Ouvidorias são órgãos que se constituem de um canal de interlocução entre o cidadão e o Poder Público. Na prática, por exemplo, o cidadão procura a Ouvidoria após ter percorrido todas as instâncias possíveis, sem ter encontrado alguma resolução ao seu problema, assim como também o faz nos casos em que é mal atendido por um servidor público.

Em especial o Balcão da Cidadania acolhe solicitações do tipo:

- Poda de arvore;
- Tapa buraco;
- Bueiro sujo ou entupido;
- Limpeza de área pública (praças, áreas verdes e imóveis públicos)
- Manutenção em prédio público;
- Coleta de inservíveis;
- Sinalização viária e colocação de placas.

Os demais casos recebidos são tratados via Ouvidoria.

Os prazos de resposta as ouvidorias estão presentes no Decreto nº 8.024 de 31 de agosto de 2009:

Art.21 - A Ouvidoria Municipal deverá zelar pelo cumprimento dos seguintes prazos:

I - prazo para processos em análise - 2 dias;

II - prazo para conclusão do processo pela Ouvidoria Geral do Município - 30 dias;



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

Gabinete

III - prazo para as unidades darem retomo à Ouvidoria Geral do Município -10 dias

Para que o prazo seja respeitado, cobramos diariamente dos setores responsáveis as respostas, tal atitude tem sido satisfatória levando-se em consideração que exercício após exercício as demandas em aberto estão diminuindo, conforme consta no Relatório de Gestão da Ouvidoria constante no site do Município. <https://www.botucatu.sp.gov.br/portal/servicos/1027/ouvidoria/>

Sem mais, aproveitamos o ensejo para renovar nossos votos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,


Paulo Sérgio Alves

Ouvidor Geral